



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEPUASAN PELANGGAN
PARABOLA MNC MENGGUNAKAN METODE TOPSIS
DI PT .MNC SKY VISION CABANG KUDUS**

ANGGIT BURHANUDIN

NIM. 2011-51-069

DOSEN PEMBIMBING

Mukhamad Nurkamid, S.Kom, M.Cs

Aditya Akbar Riadi, S.Kom, M.Kom

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2017

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEPUASAN PELANGGAN
PARABOLA MNC MENGGUNAKAN METODE TOPSIS
DI MNC SKY VISION CABANG KUDUS**

ANGGIT BURHANUDIN

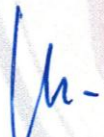
NIM. 2011-51-069


Kudus, 10 Agustus 2017

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Mukhamad Nurkamid, S.Kom, M.Cs
NIDN.0620068302


Aditya Akbar Riadi, S.Kom, M.Kom
NIDN.0912078902

Mengetahui

Koordinator Skripsi,



Esti Wijayanti, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0605098901

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEPUASAN PELANGGAN PARABOLA MNC MENGGUNAKAN METODE TOPSIS PADA MNC SKY VISION CABANG KUDUS

ANGGIT BURHANUDIN

NIM. 2011-51-069

Kudus, 25 Agustus 2017

Menyetujui,

Ketua Penguji,



Rizkysari Meimaharani, S.Kom,
M.Kom

NIDN.0620058501

Anggota Penguji I,



Anastasya Latubessy, S.Kom, M.Cs

NIDN .0604048702

Anggota Penguji II,



Evanita, S.Kom, M.Kom

NIDN. 0611088901

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik




Mohammad Dahlan, ST, MT
NIDN. 0601076901

Ketua Program Studi
Teknik Informatika



Ahmad Jazuli, M.Kom
NIDN. 0406107004

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggit Burhanudin
NIM : 201151069
Tempat & Tanggal Lahir : Tangerang, 1 Juli 1993
Judul Skripsi : Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Sky Vision Cabang Kudus

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Sky Vision Cabang Kudus ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 10 Agustus 2017

Yang memberi pernyataan,



Anggit Burhanudin
NIM. 201151069

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEPUASAN PELANGGAN
PARABOLA MNC MENGGUNAKAN METODE TOPSIS
DI MNC SKY VISION CABANG KUDUS**

Nama Mahasiswa : Anggit Burhanudin

NIM : 201151069

Pembimbing :

1. Mukhamad Nurkamid, S.Kom, M.Cs
2. Aditya Akbar Riadi, S.Kom, M.Kom

RINGKASAN

Dalam pelaksanaan kegiatannya PT. MNC Sky Vision berusaha memberikan pelayanan terhadap pelanggan baik dari segi pelayanan saluran televisi dengan kualitas gambar, penayangan yang baik dan *support* penanganan gangguan. Banyaknya pelanggan dengan berbagai macam keluhan membuat pihak PT. MNC Sky Vision memberikan layanan yang terbaik. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam keberhasilan penayangan dan kualitas program, dengan dukungan pelayanan terhadap gangguan teknis. Untuk mendapatkan target kepuasan pelanggan, pihak MNC Sky Vision melakukan survey kepada pelanggan secara periodik. Kegiatan ini memakan banyak tenaga dan menyita waktu, tetapi tetap dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan demi mewujudkan kepuasan pelanggan. Kendala-kendala di dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, antara lain banyaknya pelanggan pada suatu wilayah merupakan salah satu kendala di tempat dalam hal pengumpulan data yang ditujukan untuk pelanggan sebagai bahan penilaian kepuasan pelanggan. Kendala tersebut semakin parah seiring sedikitnya teknisi yang diberikan oleh pihak MNC Sky Vision untuk kegiatan tersebut. Cuaca adalah factor penentu terlaksananya kegiatan survey, dan pelaksanaan survey harus menyesuaikan kondisi dalam menentukan waktu untuk mengunjungi pelanggan. Dengan adanya aplikasi yang dapat digunakan oleh semua pelanggan MNC Sky Vision untuk proses survey kepuasan pelanggan dengan berbasis web, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada. Dengan membuat sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan parabola MNC Sky Vision berbasis web dengan metode TOPSIS akan sangat membantu dalam pelaksanaan kegiatan survey secara *online*.

Kata Kunci: *MNC Sky Vision, Topsis, system pendukung keputusan, kepuasan, pelanggan.*

**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN KEPUASAN PELANGGAN
PARABOLA MNC MENGGUNAKAN METODE TOPSIS
DI MNC SKY VISION CABANG KUDUS**

Student Name : Anggit Burhanudin

Student Identity Number : 201151069

Supervisor :

1. Mukhamad Nurkamid, S.Kom, M.Cs
2. Aditya Akbar Riadi, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

In the implementation activities of PT. MNC Sky Vision strives to provide services to customers both in terms of television channel service with image quality, good view and support handling problem. Many of customers with various complaints make the PT. MNC Sky Vision to provide the best service. Customer satisfaction is a benchmark in the successful delivery and quality of the program, with service support for technical malfunctions. To get customer satisfaction targets, MNC Sky Vision conducts periodic customer's survey. This activity takes a lot of energy and time consuming, but keep is done to improve quality and service in order to realize customer satisfaction. Constraints in the implementation of these activities, such as many of customers in a region is one of the obstacles in place in the collection of data intended for customers as a material assessment of customer satisfaction. These constraints are getting worse as few technicians are provided by the MNC Sky Vision for such activities. Weather is the decisive factor of survey activity, and the survey should adjust the conditions in determine the time to visit the customer. With the application that can be used by all customers MNC Sky Vision to process customer satisfaction survey with web-based, is expected to overcome the existing problems. By making a decision support system of MNC Sky Vision satellite customers web-based with TOPSIS method will be very helpful in conducting survey activity online.

Keywords: MNC Sky Vision, Topsis, decision support system, satisfaction, customer.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus”. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya. Atas tersusunnya Laporan Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suparyono, SH, MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Muhammad Dahlan ST, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Ahmad Jazuli, M. Kom, selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Mukhamad Nurkamid, S.Kom, M.Cs Aditya, selaku dosen pembimbing utama.
5. Bapak Aditya Akbar Riadi, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu, ilmu, saran, semangat dan nasehat yang bapak berikan selama bimbingan.
6. Kedua orang tuaku, Terima kasih atas semangat, doa restu serta ridho kalian berdua sehingga aku bisa jadi seperti ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan penulisan di masa-masa mendatang. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada. Akhirnya, penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat. Amin.

Kudus, 25 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terkait	5
2.2. Landasan Teori.....	6
2.2.1 Sistem Pendukung Keputusan.....	6
2.2.2 Fase Pengambilan Keputusan.....	6
2.2.3 Pengertian TOPSIS.....	7
2.2.4 Analisis dan Desain	8
2.2.4.1 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>).....	8
2.2.4.1.1 Entity Relasional Diagram (ERD)....	9
2.2.5 PHP (<i>Pre Hypertext Preprocessor</i>).....	10
2.2.6 SQL (<i>Structure Query Language</i>).....	10
2.2.7 XAMPP.....	12
2.2.8 Dreamweaver.....	12

2.3. Kerangka Pemikiran	13
BAB III : METODOLOGI	
3.1. Metode Pengumpulan Data	14
3.1.1 Studi Lapangan.....	14
3.1.2 Studi Pustaka	15
3.1.3 Studi Dokumentasi	15
3.2. Metode Pengembangan Sistem	15
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Masalah	17
4.1.1 Deskripsi Masalah	17
4.1.2 Busines Interface	18
4.2. Analisis Kebutuhan Data dan Informasi	18
4.2.1 Kebutuhan Data	18
4.2.2 Kebutuhan Informasi	18
4.3. Perancangan Proses	19
4.3.1 Context Diagram	19
4.3.2 Dekomposisi Diagram.....	20
4.3.3 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level Nol.....	21
4.3.4 Diagram Rinci DFD Level 1 Pendataan.....	21
4.3.5 Diagram Rinci DFD Level 1 Transaksi.....	22
4.3.6 Diagram Rinci DFD Level 1 Laporan.....	23
4.3.7 Entity Relationship Diagram (ERD)	23
4.3.8 Perancangan Database.....	25
4.3.9 RelasiTabel	29
4.4. Implementasi Sistem	30
4.4.1 Halaman Awal Website.....	31
4.4.2 Halaman Login	31
4.4.3 Halaman Administrator.....	32
4.4.3.1 Kelola Pengguna	33
4.4.3.2 Kelola Pelanggan	33
4.4.3.3 Kelola Paket Langganan Reguler	34
4.4.3.4 Kelola Paket Langganan Tambahan	35

4.4.3.5 Kelola Pertanyaan Kuisisioner	35
4.4.3.6 Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Pelanggan	36
4.4.4 Halaman Pelanggan.....	42
4.4.5 Halaman Pimpinan.....	44
4.4.5.1 Laporan Data Pelanggan	44
4.4.5.2 Laporan data Paket Langganan	45
4.4.5.3 Laporan Kriteria Pembobotan	45
4.4.5.4 Laporan Data Kuisisioner	46
4.4.5.5 Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan ...	47
4.4.5.6 Laporan Hasil Pembobotan Kepuasan Pelanggan	48
4.4.6 Pengujian Sistem.....	49
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:	Notasi Dasar DFD	9
Tabel 2.2	:	Simbol ERD	10
Tabel 4.1	:	Tabel Pelanggan	25
Tabel 4.2	:	Tabel paketID	25
Tabel 4.3	:	Tabel paket_tambahan	26
Tabel 4.4	:	Tabel survey_kepuasan	26
Tabel 4.5	:	Tabel Kuisisioner	27
Tabel 4.6	:	Tabel Kriteria	27
Tabel 4.7	:	Tabel kriteria_detail	28
Tabel 4.8	:	Tabel survey_hasil	28
Tabel 4.9	:	Tabel Pengguna	29
Tabel 4.10	:	Kriteria Pendukung Keputusan	37
Tabel 4.11	:	Detail kriteria penilaian pada Pelayanan Gangguan	37
Tabel 4.12	:	Detail kriteria penilaian pada Pelayanan Pembayaran	37
Tabel 4.13	:	Detail kriteria penilaian pada Program Tayang	37
Tabel 4.14	:	Detail kriteria penilaian pada Tarif dan Biaya	38
Tabel 4.15	:	Hasil survey 8 pelanggan	38
Tabel 4.16	:	Tabel Keputusan	38
Tabel 4.17	:	Tabel Keputusan Ternormalisasi	40
Tabel 4.18	:	Tabel Keputusan Ternormalisasi Terbobot	41
Tabel 4.19	:	Tabel Pengujian Sistem Login	49
Tabel 4.20	:	Tabel Kelola Pelanggan	50
Tabel 4.21	:	Tabel Pengujian Kelola Paket Reguler	50
Tabel 4.22	:	Tabel Pengujian Kelola Paket Tambahan	51
Tabel 4.23	:	Tabel Pengujian Kelola Pertanyaan Kuisisioner	52
Tabel 4.24	:	Tabel Perhitungan 8 Sample Pelanggan MNC	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1	: Data Flow Diagram Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus	19
Gambar 4.2	: Dekomposisi Diagram Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC Menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus.....	20
Gambar 4.3	: Data Flow Diagram Level Nol Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC Menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus.....	21
Gambar 4.4	: Diagram Rinci Level 1 Proses Validasi Pendataan PT. MNC Skyvision Cabang Kudus.....	22
Gambar 4.5	: Diagram Rinci Level 1 Proses Transaksi Kepuasan Pelanggan Parabola PT. MNC Skyvision Cabang Kudus	22
Gambar 4.6	: Diagram Rinci Level 1 Laporan Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC Menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus	23
Gambar 4.7	: ERD Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC Menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus.....	24
Gambar 4.8	: Relasi Tabel Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Parabola MNC Menggunakan Metode TOPSIS Di PT. MNC Skyvision Cabang Kudus.....	29
Gambar 4.9	: Halaman Awal Website	31
Gambar 4.10	: Halaman Login.....	32
Gambar 4.11	: Halaman Administrator.....	32
Gambar 4.12	: Halaman Kelola Pengguna.....	33
Gambar 4.13	: Halaman Kelola Data Pelanggan	34
Gambar 4.14	: Halaman Kelola Paket Langganan Reguler	35
Gambar 4.15	: Halaman Kelola Paket Langganan Tambahan.....	35
Gambar 4.16	: Halaman Kelola Kuisisioner.....	36
Gambar 4.17	: Halaman Survey Kepuasan Pelanggan	43
Gambar 4.18	: Halaman Pimpinan.....	44

Gambar 4.19 :	Halaman Laporan Data Pelanggan	45
Gambar 4.20 :	Halaman Laporan Paket Langganan	45
Gambar 4.21 :	Halaman Laporan Kriteria Pembobotan	46
Gambar 4.22 :	Halaman Laporan Data Kuisisioner	47
Gambar 4.23 :	Halaman Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan	47
Gambar 4.24 :	Halaman Laporan Hasil Pembobotan Kepuasan Pelanggan..	48

